

Stimate cititor,

Aveți în față Manualul Vianor care grupează toate informațiile esențiale despre ceea ce înseamnă rețeaua noastră. Acesta a fost scris pentru a vă ajuta în munca dvs., incluzând îndrumările comune ale modului de lucru Vianor Way. Nu este sub nicio formă o descriere detaliată a fiecărei sarcini, ci mai degrabă un ghid care tratează cele mai importante aspecte ale modului în care lucrăm ca echipă.

Manualul cuprinde cinci capitole, de la elementele de bază a ceea ce suntem, la imaginea noastră, la modul în care ne servim clienții, până la modul în care ne coordonăm echipele. În capitolul Povestea noastră, veți afla ce fel de rețea suntem. De asemenea, acesta explică de unde venim și încotro ne îndreptăm. În fiecare dintre capitole, puteți afla motivul pentru care tema este importantă, detalii despre subiect, cele mai bune practici și referințe la informații suplimentare.

Pe măsură ce ne dezvoltăm și ne extindem ca rețea, concepem permanent modurile prin care sprijinim familia Vianor. Acest manual pe care îl citiți acum este un exemplu al acestui sprijin. Manualul Vianor a fost redactat de membrii echipei Vianor din cadrul întregii companii și include exemple din centrele noastre de service.

Sunt sigură că veți considera util acest manual. Acesta evidențiază ceea ce este cel mai important pentru noi, atât în ceea ce privește modul în care lucrăm împreună, cât și în ceea ce privește modul în care ne servim clienții. Toate acestea ne pregătesc de drum – Să aveți o călătorie în siguranță!



Anna Hyvönen, Director General

Cuprins

01

Povestea
noastră

02

Brandul și
identitatea
vizuală

03

Experiența
clienților și
vânzările

04

Soluțiile
pentru
clienți

05

Leadership
și experiența
angajaților



01

Povestea noastră





Moștenirea noastră nordică și călătoria parcursă până acum

Imaginați-vă un drum obișnuit, cu asfalt negru. Când iarna lovește emisfera nordică, zăpada și gheața acoperă drumul, făcând suprafața neagră puțin vizibilă. Iarna este un moment magic, și pot apărea drumuri în locuri greu de imaginat, cum ar fi pe lacuri înghețate, sau drumurile pot să dispară pe măsură ce condițiile meteorologice se schimbă rapid. Aceste condiții – drumuri alunecoase și provocatoare pentru condițiile de condus – au supus anvelopele noastre, serviceul și know-how-ul nostru la teste continue. În aceste condiții, – Vianor, și produsele noastre de bază de la Nokian Tyres-s-au născut. Patrimoniul nostru nordic se reflectă în numele nostru, Vianor, care își are rădăcinile în limba latină și înseamnă „drum nordic”. De la drumurile nordice am câștigat experiența și abilitățile noastre de a rezista și în cele mai dificile condiții. Patrimoniul nostru nordic definește capacitatea noastră de a respecta standardele nordice și de a oferi calitate, funcționalitate și, cel mai important, călătorii sigure pentru clienții noștri, indiferent în ce loc din lume sofează.

Suntem distribuitorul numărul 1 al anvelopelor Nokian Tyres. Rețeaua noastră de serviceuri, atât centre proprii cât și centrele partenere, ne face o familie cu acoperire globală. Creșterea continuă a rețelei noastre a început în țările Nordice (Scandinavia), și, a continuat într-un ritm remarcabil. Datorită expansiunii rapide, am devenit cea mai mare rețea în această industrie din Europa de Nord și un jucător semnificativ în câteva piețe geografice, cum ar fi Europa Centrală și de Est și regiunea din America de Nord cunoscută sub numele de „snowbelt”.

Lucrurile care fac ca Vianor să fie Vianor

Rețeaua noastră este o familie de profesioniști de top. Ca familie, avem grijă atât de angajații Vianor, cât și de partenerii Vianor, ei fiind uniți prin aceleași valori. Valorile noastre – spiritul antreprenorial, inventivitatea și spiritul de echipă – provin din cultura Nokian Tyres, Spiritul Hakkapeliitta, numit după anvelopa de iarnă Hakkapeliitta. Valorile sunt factori importanți ai succesului nostru, atât în prezent, cât și în viitor. Susținem relațiile apropiate cu clienții noștri și suntem deschiși înțelegerii nevoilor acestora, pentru a le oferi produse și servicii de înaltă calitate.

Pentru a sprijini centrele proprii și parteneri, conceptul Vianor este într-o continuă dezvoltare, pentru a susține “membrii familiei actuale, precum și pentru a atrage, de asemenea, parteneri și clienți noi. Acest manual pe care îl citiți este doar un exemplu un sprijin: documentează fundamentele conceptului rețelei Vianor. Fiind parte a familiei înseamnă să acționezi în conformitate cu valorile și modurile noastre de lucru: lucrurile care fac ca Vianor să fie Vianor.



SPIRITUL DE ECHIPĂ

Dorința de a lupta pentru echipă

Lucrăm într-o atmosferă de veritabilă bucurie și acțiune. Lucrăm ca echipă, bazându-ne unii pe ceilalți și susținându-ne reciproc, oferind feedback constructiv, atunci când este necesar. Întâmpinăm cu brațele deschise diferențele și îi încurajăm, de asemenea, pe membrii echipei noastre să țină seama în mod individual performanțele câștigătoare.



SPIRITUL ANTREPRENORIAL

Dorința de a câștiga

Ne este sete de profit, suntem rapizi și curajoși. Ne stabilim obiective ambițioase, ne facem munca cu perseverență și nu renunțăm. Suntem dinamici și punctuali, iar satisfacția clientului este întotdeauna prioritatea noastră principală.



INVENTIVITATEA

Dorința de a supraviețui

Avem abilitatea de a supraviețui și excela chiar și în cele mai dificile circumstanțe. Competența noastră se bazează pe creativitate și curiozitate, cât și pe curajul de a pune sub semnul întrebării status quo-ul. Suntem mânați de dorința de a învăța, de a ne dezvolta și de a crea ceva nou.

Călătoria în siguranță este promisiunea noastră principală, atât pentru angajați, cât și pentru clienți. Siguranța este pe primul loc, iar prioritatea noastră în fiecare serviciu și intervenție de service este să avem grijă de siguranța angajaților și a clienților noștri. În principal, promisiunea noastră de călătorie în siguranță vizează, de asemenea, durabilitatea. Grijă noastră pentru mediul înconjurător derivă din moștenirea noastră nordică și din respectul pentru natura nordică sălbatică. Ținem cont de mediu în fiecare alegere pe care o facem, începând de la utilizarea înțeleaptă a energiei în centrele noastre de service, până la respectarea legislațiilor locale pentru protejarea mediului înconjurător. În plus, recunoaștem responsabilitatea pe care o avem față de societate în totalitate. Suntem corecți și cunoscuți ca a fi un partener de încredere: Ne respectăm întotdeauna promisiunile.

Grija totală pentru vehiculele clienților noștri

Ne servim clienții, persoane fizice și companii, cu un portofoliu optimizat de servicii și produse. Le oferim o gamă largă de servicii și anvelope, de la pneuri pentru roabe până la pneuri pentru tractoare și aproape orice fel de produse intermediare. Totuși, o gamă de produse

completă și de înaltă calitate este doar unul dintre punctele forte ale unei experiențe extraordinare oferite clientului. În cele din urmă, aceasta este suma mult mai multor elemente. Oferim o îngrijire completă pentru vehiculele clienților noștri, venind în întâmpinarea așteptărilor acestora sau chiar depășindu-le și făcând, în același timp, din intervenția de service o experiență simplă, prietenoasă și de încredere. Ne asigurăm că standardele de calitate și siguranță sunt respectate în mod consecvent, inspectând în mod detaliat fiecare vehicul în parte. Cu alte cuvinte, avem grijă de vehiculele clienților noștri, astfel încât aceștia să poată avea grijă de lucrurile care sunt importante pentru ei.

La Vianor, credem că ceea ce ne diferențiază este nu numai calitatea muncii noastre, ci și modul în care o facem. Credem că cel mai bun loc de muncă din lume este baza unor călătorii în siguranță, atât pentru noi, cât și pentru clienții noștri. Experiența excelentă a angajaților și împreună cu experiența excelentă a clienților merg mână în mână și formează bazele succesului nostru – deoarece noi facem ca Vianor să fie Vianor.

Traseul care ne așteaptă în față

Promisiunea noastră principală – călătoria în siguranță – surprinde, de asemenea, traseul care ne așteaptă în față. Vrem să fim furnizorul preferat de anvelope și service auto în rândul tuturor grupurilor noastre de clienți. Ne străduim să devenim angajatorul Nr. 1 în domeniul nostru, oferind experiențe de primă clasă pentru angajați și clienți, și ne străduim totodată să devenim colaboratorul preferat pentru partenerii și clienții noștri deopotrivă. În acest fel, urmărim să asigurăm creșterea afacerii și să ne îmbunătățim rentabilitatea. Credem că, oferindu-le clienților noștri produse de la Nokian Tyres, cele mai bune și mai sigure anvelope din lume, ne putem respecta promisiunea principală în mare măsură.

Expansiunea pe toate canalele în care sunt prezenți clienții noștri

Pe viitor, vom continua să ne extindem, atât în ceea ce privește răspândirea geografică, cât și în ceea ce privește baza de clienți. În plus, vom fi deosebit de atenți pentru a ne asigura poziția de lider în domeniu și vom continua să creștem pe piețele selectate. În acest fel, vrem să fim prezenți pe toate canalele pe care se află clienții noștri, dezvoltându-ne permanent oferta multi-canal. Identificăm posibilități de creștere suplimentară în dezvoltarea de inovații revoluționare de service și în dezvoltarea conceptului nostru câștigător de rețea, pentru a atrage clienți și parteneri noi. În plus, urmărim permanent să ne servim mai bine clienții, concentrându-ne, în același timp, pe rentabilitatea activității noastre. Toate acestea sunt realizate în linie cu promisiunea noastră de călătorie în siguranță.



02

Brandul și identitatea vizuală

Brandul și identitatea vizuală

Imaginea noastră este o reflexie a moștenirii noastre nordice și a calității produselor și serviciilor pe care le comercializăm. În calitate de distribuitor Nr. 1 de produse de la Nokian Tyres, brandul nostru nu se rezumă doar la noi, ci reflectă și calitatea premium a liniei noastre principale de produse. Brandul Vianor trezește anumite lucruri în mintea clienților noștri existenți și potențiali, ceea ce le influențează deciziile de cumpărare chiar și atunci când ei nu realizează acest lucru. Brandingul și marketingul ajută la conturarea acestei imagini a companiei Vianor, astfel încât clienții să ne recunoască și să ne deosebească de concurență. Printre alte lucruri, sigla noastră, culorile și modul standardizat de lucru îi fac pe clienții noștri să știe că au venit la Vianor, indiferent de locul în care ne vizitează, chiar dacă acest lucru se întâmplă printr-unul din canalele noastre digitale.

Brandul nostru este tot ceea ce facem

Brandul nostru nu este ceva separat și tot ceea ce facem sau nu facem ne influențează brandul. Acțiunile noastre și modul de lucru sunt cele mai importante elemente pentru consolidarea unui brand Vianor puternic și unitar: Fiecare dintre noi îl consolidează de fiecare dată când ne întâlnim cu un client. Un aspect și o atmosferă plăcute în centrele noastre de service și materialele de marketing sclipitoare sunt doar cireșa de pe tort. Brandul nostru înseamnă de fapt imaginea pozitivă pe care și-o fac clienții noștri în funcție de experiențele pe care le au la noi.



Punctele forte ale brandului nostru

O parte importantă a brandului nostru este modul în care ne prezentăm, inclusiv sigla noastră, culorile și toate celelalte elemente vizuale pe care oamenii le văd când vizitează site-ul nostru web sau când vin la un centru de service Vianor. Însă nu doar ceea ce văd clienții este important, ci și experiența pe care o au când interacționează cu noi – indiferent că este vorba de un apel telefonic – serviciul pe care îl primesc în centrul de service sau o recomandare de la un prieten. Ne putem consolida imaginea pozitivă în mintea clienților noștri furnizându-le un serviciu simplu, prietenos și de încredere și asigurându-ne că, de fiecare dată când au de-a face cu noi, ei știu că sunt gata de drum. Toate aceste lucruri îi ajută pe clienții noștri să ne deosebească de

concurență, astfel încât să putem deveni furnizorul preferat de anvelope și service auto în rândul tuturor grupurilor noastre de clienți.

Brandul nostru capătă viață prin promisiunea noastră la nivel de rețea, și anume de a le oferi clienților cel mai simplu mod de a avea grijă de vehiculele lor. Știm că ne-am respectat promisiunea atunci când clienții noștri ne consideră un furnizor de încredere, dedicat serviciilor, uman și simplu. Clienții noștri se pot baza pe noi, iar noi le oferim un plus de siguranță prin serviciul nostru de înaltă calitate. Atunci când efectuăm operații de service la vehiculele lor, ei pot fi siguri că acestea sunt sigure și că își vor păstra valoarea.

Vrem să ne asigurăm că toate acțiunile noastre consolidează imaginea Vianor ca brand de calitate. Atunci când clienții vin la noi, achiziționează nu numai un produs sau serviciu, ci achiziționează, de asemenea, siguranță, simplitate și confort. Un brand puternic și o imagine Vianor pozitivă atât la interiorul, cât și la exteriorul lanțului este un mesaj transmis nu numai clienților noștri existenți și potențiali. Acesta îi invită, de asemenea, pe oameni să vină și să lucreze la noi și ne oferă un motiv de mândrie că facem parte din familia Vianor.



Simplu

Prietenos

De încredere

Imagine si spirit

Imaginea noastră constă în elementele vizuale din centrele noastre de service, atât la interior, cât și la exterior, și în aparițiile noastre în public, inclusiv vehiculele de service pe care le conducem, hainele pe care le purtăm și reclamele pe care le văd clienții noștri. Imaginea cuprinde, de asemenea, prezența noastră pe diferite canale, inclusiv presa, site-ul nostru web și site-urile de socializare. Îndrumări comune privind imaginea noastră și instrucțiuni specifice pot fi găsite în Manualul brandului. Avem, de asemenea, politici în cadrul rețelei pentru toate comunicările, inclusiv în presa tradițională și pe site-urile de socializare, precum și materiale actualizate în scopuri de marketing în Setul de instrumente. Deoarece avem aceeași imagine pe toate canalele, clienții noștri știu că este vorba de noi când ne caută pe site-urile de socializare sau când văd o reclamă de-a noastră în ziar.

Clienții ne recunosc

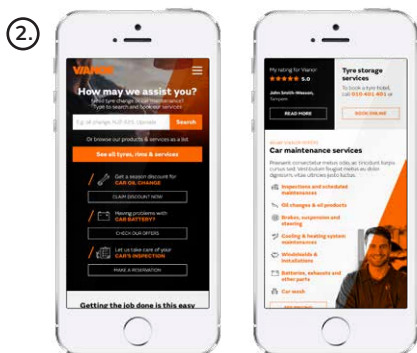
Datorită elementelor vizuale pe care le folosim, cum ar fi sigla noastră și culorile, clienții recunosc centrele noastre de service chiar și de la distanță. Când intră în centrul de service, se pot aștepta mereu să găsească aceleași lucruri: informațiile legate de preț sunt vizibile, există semne care marchează clar diferitele spații, iar Nokian Tyres și materialele de marketing aferente sunt expuse. Clienții ne recunosc pe noi, personalul din centrele de service, deoarece purtăm uniforma Vianor când suntem la serviciu. Îmbrăcămintea noastră există și din alt motiv: pentru a ne ajuta să ne facem treaba în mod eficient și în siguranță. Suntem profesioniști mândri, iar îmbrăcămintea și echipamentele noastre de siguranță reflectă acest lucru.



Siglă și poster Vianor



Tot ceea ce ne înconjoară reflectă ceea ce este Vianor: centrele noastre de service, atât la interior, cât și la exterior, uniformele noastre și, în general, toate instrumentele și echipamentele de siguranță pe care le folosim în activitatea noastră zilnică. Păstrarea unui spațiu ordonat îi face pe clienți să știe că au venit într-un loc în care lucrurile sunt bine făcute. Un spațiu curat este, de asemenea, o condiție prealabilă pentru serviciul simplu și rapid oferit clienților, cât și pentru siguranța noastră. Chiar și atunci când suntem în deplasare, suntem reclame mobile ale Vianor și acesta este motivul pentru care și vehiculele noastre de service au sigla și culorile noastre pe ele și sunt mereu curate și strălucitoare.



1. Sala de ședință Hehku de la sediul central Vianor, 2. vianor.com, 3. Mașina de curtoazie Vianor, 4. Îmbrăcămintea angajaților

Cum brandul nostru prinde viață

Clienții noștri au așteptări de la noi prin modul în care comunicăm cu ei, atât din punct de vedere vizual, cât și verbal. Fiecare întâlnire cu clienții, față în față sau prin unul din celelalte canale ale noastre, este un moment în care ne putem ridica la înălțimea acelor așteptări sau le putem chiar depăși. În cazul în care clienții consideră că nu au beneficiat de un serviciu care este simplu, prietenos și de încredere, nu contează cât de frumos arată centrul de service sau site-ul nostru web. Credem că nicio întâlnire nu este prea minoră ca să nu îi acordăm atenția noastră maximă: fiecare contact ne poate consolida brandul în mintea clienților noștri. De aceea, un zâmbet în plus este mereu binevenit

Detaliile mici conteaza

Noi toți reprezentăm brandul Vianor prin comportamentul și acțiunile noastre. Acest lucru nu se limitează numai la ceea ce spunem sau facem în centrul de service, ci ori de câte ori purtăm hainele branduite cu Vianor, conducem vehiculele noastre de serviciu sau chiar discutăm în privat lucruri legate de serviciu cu prietenii noștri. Modul în care vorbim despre Vianor cu clienții, colegii și prietenii noștri are impact asupra modului în care ne văd oamenii din interiorul și din exteriorul rețelei noastre. Tot ceea ce facem la serviciu, chiar și în timpul pauzelor, poate afecta imaginea pe care clienții o au despre noi. Detaliile mici sunt cele care contează. Spre exemplu, cine ar vrea ca un client care tocmai a beneficiat de un serviciu excelent să fie nevoit să sară peste maldăre de gunoi sau să treacă printr-un nor de fum de țigară când părăsește centrul de service?



**Chiar și cele mai
minore întâlniri cu
clienții contează –
acesta este momentul
în care brandul prinde
viață!**





03

Experiența clienților și vânzările

Ne pasă de clienții noștri și de siguranța lor și vrem să ne asigurăm că au parte de cea mai bună experiență posibilă atunci când au discuta cu noi. Când înțelegem nevoile clienților noștri, ne asigurăm că experiența pe care o au cu noi este cea mai bună..Felul în care experiența Vianor a clienților noștri se construiește are la bază întâlnirile cu noi

Cu ocazia fiecărei întâlniri, clienții noștri au încredere că noi, în calitate de profesioniști, le putem satisface nevoile – atât pe cele de care sunt conștienți și pe care și le exprimă, cât și pe cele pe care nu le știu încă. Orice șofer care știe , că este ceva în neregulă cu vehiculul său, nivelul lui de stres crește la maximum. De aceea, remediem întotdeauna mai întâi cea mai urgentă problemă,

ținând, în același timp, cont de orice altceva care ar putea avea nevoie de o soluție mai târziu. Acest lucru este, de asemenea, important, când vine vorba de clienții noștri business: Avem grijă de vehiculele lor, astfel încât ei să se poată concentra pe activitatea lor principală.

Cunoașterea clienților este punctul nostru forte

Noi nu oferim doar o singură dată o soluție pentru clienții noștri – fiecare întâlnire este importantă pentru consolidarea încrederii și a relației de lungă durată cu ei. Cunoașterea clienților este punctul nostru forte. Păstrarea unei evidențe a istoricului lor de operații de service ne ajută să le oferim soluția corectă, acum și pe viitor.

Călătoria clienților

Considerăm că serviciul oferit clienților este o călătorie. Există multe rute care îl pot conduce pe un client la centrul nostru de service sau care îl pot determina să ne sune. Din ce în ce mai mulți clienți caută online ceea ce au nevoie; de aceea, avem o prezență puternică online, astfel încât ei să poată găsi cu ușurință informații despre produsele și serviciile pe care le caută. Știm, de asemenea, că o recomandare de la un prieten sau de la o persoană pe care nici măcar nu o cunosc este uneori mai eficientă decât mesajele de marketing pe care le transmitem. Oamenii care pleacă mulțumiți din centrul nostru de service sunt, cea mai bună reclamă pentru Vianor.

Construirea relațiilor de lungă durată cu clienții noștri

Prima noastră întâlnire, fie telefonică, online sau față în față, este șansa noastră de a lăsa o primă impresie bună și de a le arăta că interacțiunea cu noi este simplă și că suntem într-adevăr prietenoși și de încredere. Vrem să construim relații de lungă durată cu clienții noștri și să punem bazele unui raport de încredere și loialitate. Știm că modul în care ne tratăm clienții și venim în întâmpinarea așteptărilor lor de fiecare dată îi face să revină mereu.

Nu este nevoie să ne îndepărtăm prea mult de magazinul nostru pentru a găsi o multitudine de companii, mari și mici, care au anvelope sau vehicule ce necesită operații de service. După ce trec perioadele de vârf, avem ocazia perfectă de a stabili întâlniri cu proprietarii companiilor locale și de a afla care sunt necesitățile lor.

Pentru atragerea clienților business noi, ne pregătim bine, prospectăm piața și îi găsim pe cei pe care îi putem servi în loc să așteptăm ca ei să vină la noi.

De asemenea, căutăm în mod activ oportunități de a oferi mai multe servicii clienților noștri, nu numai pentru a ne crește vânzările, ci mai ales pentru a face viața clienților noștri mai sigură și mai ușoară. Spre exemplu, când cineva vine la noi pentru un schimb de anvelope, îi oferim întotdeauna serviciul nostru de depozitare a anvelopelor, astfel încât relația noastră să se prelungească și după sezonul de vârf. Atunci când avem, de asemenea, o ofertă de service, anul cuprinde nu numai două sezoane de vârf, ci patru – două pentru perioadele aglomerate tradiționale de schimb de anvelope și două pentru îngrijirea completă a vehiculelor clienților noștri cu ajutorul altor servicii. Dedicarea unor sezoane specifice pentru servicii ne permite să ne concentrăm toată atenția asupra acestui segment în creștere și să ne consolidăm capacitatea de a le oferi clienților noștri un „magazin complet”. Satisfacerea tuturor nevoilor legate de condus ale clienților noștri este obiectivul nostru și acesta este unul dintre modurile în care lucrăm pentru a-l atinge.

În tot ceea ce facem, principiul nostru călăuzitor este să facem întotdeauna ce este mai bine și mai sigur pentru client. Reușind să îndeplinim așteptările clienților noștri nu este ceva ce ne dorim doar când totul merge bine, ci este și mai important când cineva dorește să facă o reclamație sau când solicită ceva ce noi, în calitate de profesioniști, nu recomandăm. Chiar și în aceste situații mai dificile, ne asigurăm că toți clienții noștri pleacă din centrul nostru de service mai mulțumiți decât erau la sosire.





03 EXPERIENȚA CLIEŢILOR ŞI VÂNZĂRILE

Cum ne servim clienții

Ori de câte ori un client vine la centrul nostru de service, primul lucru pe care ni-l propunem este să-l facem să se simtă binevenit. Chiar și atunci când suntem ocupați, putem face acest lucru pur și simplu recunoscând și salutând clientul. Când îl întrebăm cu ce îl putem ajuta, acesta este un mod prin care putem înțelege ce are nevoie, astfel încât să îi putem oferi o soluție potrivită. Informațiile pe care le avem despre client și istoricul său la noi ne ajută să ne asigurăm că poate avea parte de o călătorie în siguranță. De asemenea, ne ajută să simplificăm lucrurile, deoarece nu trebuie să repete istoricul vehiculului de fiecare dată când vine la noi. Pentru a ne sigura că interacțiunea cu noi este cât mai ușoară cu putință, nu este nevoie ca acesta să înțeleagă termeni tehnici, deoarece explicăm fiecare soluție într-un mod ușor de înțeles. În fond, suntem partenerul din sectorul auto care se face înțeles.

Dacă nu îi putem rezolva problema astăzi, îi facem o programare ca să vină ulterior. După ce stabilim care sunt pașii următori, actualizăm contul clientului în funcție de ceea ce tocmai am stabilit și ne asigurăm că detaliile de contact pe care le avem pentru el sunt corecte. În acest fel, ne asigurăm nu numai că îl putem contacta referitor la operațiile pe care le efectuăm în prezent, ci acest lucru ne permite, de asemenea, să le trimitem clienților noștri loiali mesaje personalizate, pentru a veni în întâmpinarea nevoilor lor specifice. Când actualizăm informațiile, acesta este, de asemenea, un moment bun să îi oferim servicii suplimentare de care considerăm că ar avea nevoie vehiculul clientului.

Contractele de service simplifică lucrurile pentru noi și pentru client

Când ne întâlnim cu un reprezentant al unuia dintre clienții noștri business – de exemplu, un șofer de camion sau cineva cu o mașină în leasing – informațiile pe care le avem în sistem includ contractul de service al companiei respective. Contractul de service pe care îl avem simplifică lucrurile pentru noi și pentru client. Acest lucru se datorează faptului că respectivul contract ne indică ce servicii – esențiale pentru activitatea principală a clientului – sunt incluse. De exemplu, pentru clienții noștri care dețin parcuri auto, acestea sunt serviciile care maximizează timpul de exploatare a flotei lor. Pe parcursul intervenției de service, ne putem ajuta clienții să aleagă soluțiile de care au nevoie, în baza cunoștințelor noastre, a experienței și a informațiilor despre istoricul de service pe care le deținem în legătură cu vehiculele lor. Acestea sunt abilități pe care le putem dezvolta tot timpul, iar rețeaua ne sprijină în acest sens. Cursurile de instruire și de practică simplifică modul în care putem crea cea mai bună experiență posibilă pentru clienții noștri. Pentru a dezvolta modul în care ne servim clienții, persoane fizice și companii, avem acces simplu la resurse online și cursuri de instruire, de exemplu, prin intermediul platformei eAcademy.

Experiența clienților

Orice client care ne contactează online sau care vine la centrul nostru de service și-a imaginat deja cum va fi această experiență. Deși nu știm cu exactitate care sunt așteptările clienților, nu putem greși niciodată dacă oferim o calitate standardizată. Spre exemplu, după un schimb de anvelope, spălăm întotdeauna anvelopele demontate și le depozităm în saci în portbagaj, dacă nu se solicită serviciul de depozitare a anvelopelor. Acesta este un exemplu despre ceea ce înseamnă calitatea standardizată, iar instrucțiunile de lucru de care dispunem ne ghidează pe fiecare dintre noi să oferim condiții de siguranță. Furnizarea unei calități standardizate și a unei experiențe excepționale pentru client este deosebit de importantă când suntem în sezoanele de vârf și când îi întâlnim pe majoritatea clienților noștri. De aceea, ne pregătim bine, facem cursuri de instruire și parcurgem etapele de dezvoltare internă înainte de sezonul de vârf, astfel încât, atunci când suntem în perioada cea mai aglomerată, să ne putem concentra asupra clienților noștri și să facem lucrurile bine..

Experiența clienților este importantă pe toate canalele

Deși nu toți clienții noștri vin fizic în service, i pentru noi sunt la fel de importanți. Avem clienți care cumpără produsele noastre online și clienți business pe care îi vizităm la sediile lor. Când plecăm din magazin pentru a ne servi clienții, este la fel de important să ne asigurăm că experiența lor este cât mai bună cu putință. Verificând ce este inclus în contractul lor de service, luând cu noi produsele și echipamentele de care am putea avea nevoie și garantând propria siguranță, ne asigurăm că

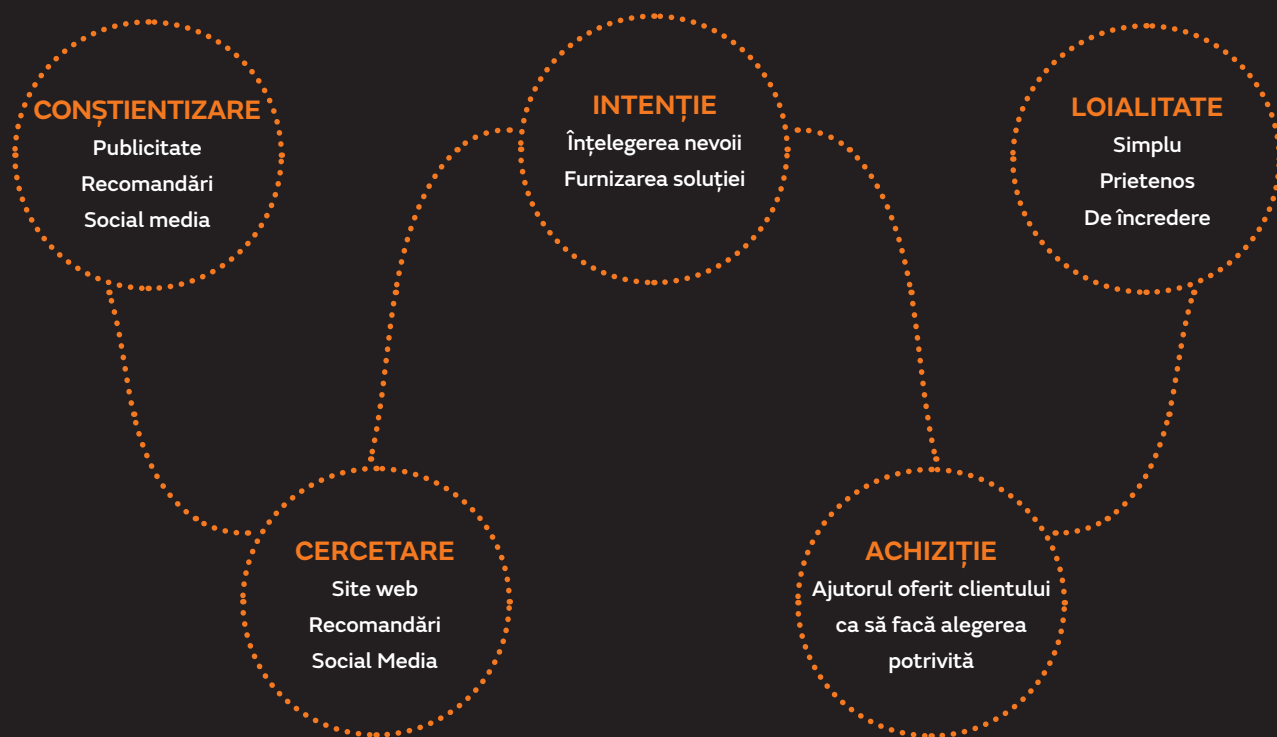
îi putem acorda clientului toată atenția noastră când suntem la el.

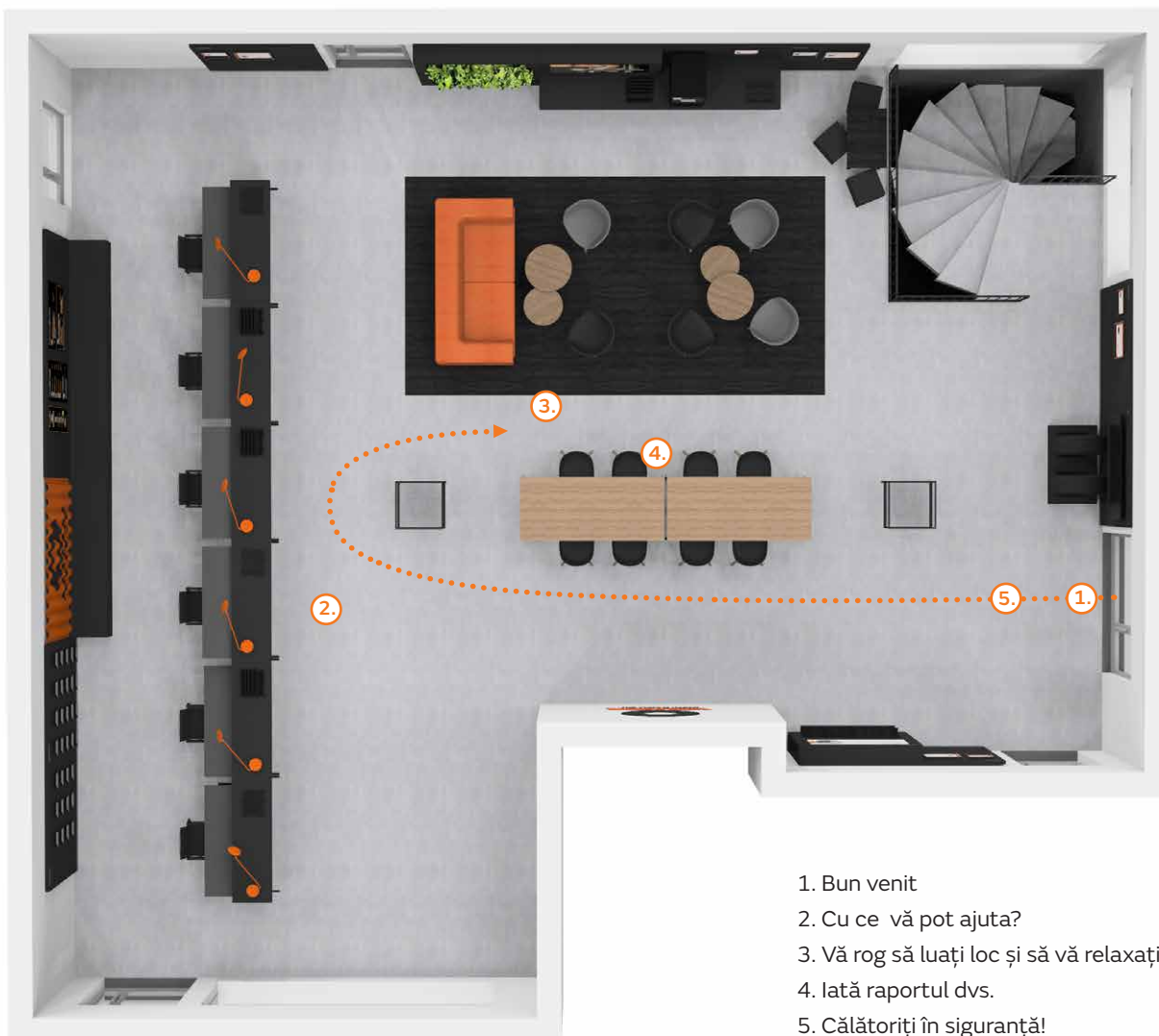
La Vianor, credem că ceea ce ne diferențiază este experiența pe care o oferim clienților: produse premium combinate cu servicii de înaltă calitate pentru călătorii în siguranță. Clienții noștri ne aleg datorită experienței pe care le-o oferim, nu doar pentru prețul produselor sau al serviciilor noastre. Concentrându-ne pe garanțarea unei călătorii cât mai sigure posibil pentru clienții noștri, ne putem îndepărta de strategia de concurență bazată doar pe preț. În calitate de profesioniști, recunoaștem importanța clienților noștri și îi ajutăm să înțeleagă că produsele premium și serviciile de înaltă calitate pentru călătorii în siguranță merită investiția.

Tot ceea ce facem și modul în care procedăm influențează experiența clienților, fie că ne întâlnim față în față cu clientul în centrul nostru de service sau că efectuăm operații de service la vehiculul său. Oferim servicii potrivite prin intermediul tuturor canalelor noastre și ne propunem să facem experiența cât mai plăcută, indiferent de canalul pe care clienții ne întâlnesc. De exemplu, ne dezvoltăm permanent canalele digitale, pentru a le face cât mai ușor de utilizat cu putință. De asemenea, urmărim să aducem experiența online mai aproape de spiritul centrelor noastre de service, astfel încât clienții noștri să poată interacționa fără probleme cu noi indiferent ce metodă aleg.



Tot ceea ce facem
și modul în care
procedăm influențează
experiența clienților!





1. Bun venit
2. Cu ce vă pot ajuta?
3. Vă rog să luați loc și să vă relaxați.
4. Iată raportul dvs.
5. Călătoriți în siguranță!



04

Soluțiile pentru clienți

O ofertă completă de servicii pentru călătorii în siguranță

Prin oferta noastră completă de servicii, le putem oferi clienților noștri cea mai bună soluție în orice moment. Deoarece suntem prezenți pe mai multe canale, clienții noștri ne pot contacta online, la orice oră doresc. Instrumentele digitale pe care le folosim ne ajută să personalizăm cele mai bune soluții pentru clienți și să construim combinații de produse și servicii într-un mod ușor de folosit. Suntem profesioniști de top, cu experiență în oferirea de recomandări practice pentru clienții noștri. Aceste recomandări ușurează munca clienților, le pot face călătoriile mai sigure și contribuie la păstrarea valorii vehiculelor lor. Acest lucru este valabil atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru clienții business pe care îi servim și este exact ceea ce ne face să fim lider în domeniul nostru.

Ne mândrim cu faptul că știm exact ce produse și servicii oferim

Fiind profesioniști trebuie să fim tot timpul despre produsele noi. De exemplu, la începutul unui sezon, ne facem timp pentru a afla informații despre produsele noi – mai ales despre cele de la Nokian Tyres. Întâlnirile sezoniere sunt o ocazie importantă pentru noi ca să ne

actualizăm cunoștințele. Ne mândrim cu faptul că știm exact ce produse și servicii oferim. De asemenea, știm cum se montează produsele în siguranță, indiferent dacă răspundem de comercializarea sau montarea lor. Ne asigurăm că oferim o calitate standardizată în centrele de service și pe canalele noastre. Oferta noastră completă de servicii împreună cu abilitatea noastră de a face recomandări ne fac să fim cu adevărat un „magazin complet”, capabil să satisfacă toate nevoile legate de condus ale clienților noștri. În calitate de rețea, avem obiectivul ca, indiferent de centrul de service Vianor pe care îl vizitează, clientul nostru să poată găsi o gamă similară de produse și servicii. Acest lucru este posibil deoarece avem o ofertă unitară de produse și servicii, determinată de politicile noastre la nivel de rețea. Acestea fiind zise, unele dintre centrele noastre de service servesc grupuri specifice de clienți, iar acest lucru influențează varietatea gamei noastre de produse și servicii. Spre exemplu, centrele noastre de service amplasate în orașe nu au neapărat anvelope pentru tractoare în selecția de produse pe care o oferă. În tot ceea ce facem, urmărim să satisfacem toate nevoile clienților noștri și, uneori, le depășim așteptările.

Politica la nivel de rețea pentru oferta completă de produse

Deși uneori am putea vorbi separat despre produse și servicii, în ochii clienților noștri acestea sunt unul și același lucru, atunci când vin la Vianor – la un „magazin complet”. Serviciile nu sunt ceva separat, ci reprezintă o parte importantă a produselor pe care le oferim.

Pentru noi, cele mai sigure călătorii sunt parcurse cu anvelope de la Nokian Tyres

Gama de produse pe care o oferim este concepută ținând cont de diferite condiții locale de rulare și segmente de preț și include produse pentru toate nevoile, indiferent de bugetul clientului. Și în acest caz expertiza noastră este un element esențial: Când cunoaștem vehiculele clienților noștri, stilul de condus, kilometrajul și condițiile diferite de rulare pe care le întâlnesc în toată lumea, putem găsi anvelopele potrivite pentru vehiculele lor. Pentru noi, cele mai sigure călătorii sunt parcurse cu anvelope de la Nokian Tyres și de aceea este întotdeauna prima opțiune pe care o oferim clienților noștri.

Nucleul gamei noastre de produse include anvelope pentru toate tipurile de vehicule, de la autoturisme la camioane, autobuze și utilaje pentru regim greu de lucru, oferindu-le atât clienților noștri persoane fizice, cât și clienților business o selecție amplă din care pot alege. Pe lângă anvelope pentru orice sezon și condiții de rulare, oferim, de asemenea, alte produse, cum ar fi jante și sisteme de monitorizare a presiunii anvelopelor, care sprijină nucleul ofertei noastre de produse

La Vianor, produsele pe care le oferim și varietatea de furnizori cu care lucrăm sunt determinate de politica la nivel de rețea. Politica la nivel de rețea pentru oferta noastră de produse asigură faptul că obținem cele mai bune condiții de achiziție, inclusiv prețuri de achiziție competitive, care contribuie, la rândul lor, la succesul nostru și care ne ajută să ne menținem centrele de service profitabile. Mai important, politica garantează faptul că noi toți putem lucra într-un mediu sigur și că toți clienții noștri pot conduce în siguranță. Când selectează furnizorii, rețeaua caută parteneri de încredere, de lungă durată, astfel încât să putem crește și dezvolta activitatea pe termen lung. În ceea ce privește produsele, urmărim întotdeauna cea mai bună calitate indiferent de segmentul de preț, precum și să fie durabile și ecologice. Important este că noi toți ne putem exprima opinia referitor la produsele și serviciile care ar trebui incluse în oferta noastră la nivel de rețea

ÎNTÂLNIRI SEZONIERE ȘI ÎNTÂLNIRI CU PARTENERII PENTRU DISCUTAREA PRODUSELOR



Aflăm informații despre produsele noi din sezon și ne actualizăm, de asemenea, cunoștințele despre alte produse.



Discutăm ce produse și servicii ar trebui incluse în selecția noastră pe viitor.

Vrem să oferim aceeași calitate înaltă și aceleași servicii clienților noștri, indiferent de centrul de service la care își duc vehiculul. Serviciile de montaj, serviciile pentru anvelope, hotelul de anvelope, întreținerea programată și reparațiile auto sunt câteva exemple ale serviciilor pe care le oferim. Asemenea produselor noastre, gama de servicii pe care o furnizăm este determinată de politica la nivel de rețea. În practică, acest lucru ne permite să menținem servicii premium în condiții de siguranță în toată rețeaua. Pentru a ne ajuta în acest sens, noi toți avem acces ușor la cursuri de instruire și resurse prin intermediul platformei Hakkapeliitta eAcademy, unde ne putem actualiza cunoștințele despre produse și ne putem dezvolta aptitudinile.

În cazul clienților noștri business, nu este vorba doar de a le vinde produsul sau serviciul de care au nevoie la un moment dat, ci de a face tot posibilul pentru a le sprijini afacerile per ansamblu. Acest lucru înseamnă că multe dintre produsele și serviciile pe care le oferim acestora nu sunt listate într-o broșură – în schimb, dispun de o persoană desemnată care le cunoaște activitatea și nevoile și pe care o pot suna ori de câte ori au nevoie de un produs sau serviciu auto.

Produsele pe care le comercializăm sunt sigure și prietenoase cu mediul

Durabilitatea este un element cheie al ofertei noastre complete de servicii. În practică, acest lucru înseamnă că produsele pe care le comercializăm sunt sigure și ecologice, iar rețeaua noastră se asigură că fiecare furnizor cu care lucrăm se angajează să respecte condițiile de lucru și activitățile comerciale etice și sigure. În plus, durabilitatea se referă la modul în care lucrăm, la aptitudinile noastre și la echipamentele pe care le folosim. Știm cum să utilizăm echipamentele în siguranță, astfel încât nimeni să nu fie rănit și știm cum să eliminăm și reciclăm deșeurile, cum ar fi uleiul și anvelopele uzate, în mod corespunzător.

Putem participa cu toții la dezvoltarea serviciilor noastre

Rolul serviciilor tradiționale și digitale pe care le oferim crește în permanență, ceea ce le face să fie o parte din ce în ce mai importantă a ofertei noastre în fiecare zi. Înregistrarea digitală a operațiilor de întreținere din MyVianor este un bun exemplu de serviciu cu valoare adăugată, care ne ajută să venim în întâmpinarea nevoilor clienților noștri și mai bine ca până acum. Dezvoltarea serviciilor noastre nu este ceva care derivă de la o echipă selectată, ci se realizează în mod natural în Spiritul Hakkapeliitta și este ceva la care noi toți putem participa. Obiectivul nostru este să satisfacem orice nevoie legată de condus a clienților noștri.



Pentru noi, cele mai
sigure călătorii sunt
parcurse cu vehicule
bine întreținute și cu
produse de la Nokian
Tyres.





Elemente de design interior care creează experiența unică Vianor

- Recepție de asistență clienți cu meniu de service vizibil în spate
- Branding vizibil cu siglă
- Zonă de relaxare cu canapea pentru clienți și pardoseală în culori contrastante
- Zonă de așteptare pentru clienți cu masă și prize electrice
- Divertisment
- Colaborare cu un brand de cafea de calitate
- Elemente de perete modulare, magnetice pentru a păstra conținutul brandurilor organizat, eficientizat și ușor de găsit
- Info-TV cu conținut de branding inspirațional
- Formă și schemă de culori eficiente ale brandului, cu limbaj bazat pe bara oblică de identificare Vianor.







05

Leadership și experiența angajaților



Modul în care funcționează familia Vianor, inclusiv pentru lideri, cât și pentru membrii echipei, este definit în Spiritul Hakkapeliitta și în valorile de spirit antreprenorial, inventivitate și spirit de echipă. Când acțiunile noastre și modul în care lucrăm împreună reflectă valorile noastre, putem avea succes. Cu alte cuvinte, când suntem motivați de dorința de a câștiga, satisfacția clientului devine prioritatea noastră principală. Când ne exprimăm în mod activ ideile de îmbunătățire, noi toți putem participa și putem crea condiții mai bune și mai sigure de lucru. Când suntem dispuși să ne ajutăm unii pe alții, să împărțim informații și să cultivăm spiritul pozitiv de echipă, ne putem bucura cu toții de ceea ce facem.

Noi facem ca Vianor să fie Vianor

Liderii noștri ne sprijină și ne îndrumă, pentru a se asigura că ne atingem potențialul maxim și că fiecare centru de service își atinge obiectivele. Împreună, noi toți răspundem pentru calitate, siguranță și pentru furnizarea celei mai bune experiențe posibile către client, conform cu conceptul lanțului nostru. Lucrăm împreună în echipă și, la fel cum liderii noștri ne susțin, și noi îi susținem pe ei. Când facem acest lucru și, familia noastră Vianor poate reuși și își poate atinge obiectivele, angajații au parte de o experiență excelentă, clienții noștri sunt mulțumiți și activitatea noastră este una sănătoasă. Fără noi, nu suntem nimic – noi facem ca Vianor să fie Vianor!

Leadership – Drumul spre succes

Leadershipul face posibil drumul nostru spre succes. În centrele noastre de service, leadershipul se referă la lucrurile pe care le fac șefii centrelor noastre de service pentru a-și coordona echipele pe drumul spre succes. Este vorba despre a comunica ce avem ca obiectiv și ce se așteaptă de la noi, precum și despre a lucra împreună pentru a crea un mediu de lucru sigur, în care să ne putem realiza obiectivele, fără a avea un volum de lucru prea încărcat. Este vorba, de asemenea, despre planificare în avans, consecvență și responsabilitate. Leadershipul înseamnă ceva ce ne inspiră și ne încurajează și care ne duce atât pe noi, în calitate de profesioniști, cât și centrul de service la nivelul următor.

Principiile noastre de leadership reflectă valorile noastre

În leadership, valorile noastre se reflectă în cinci principii de leadership: conducerea prin puterea exemplului, dezvoltarea oamenilor, indicarea drumului de parcurs, încurajarea îmbunătățirii și asumarea responsabilității pentru calitate și rezultate. Important este că liderii noștri răspund pentru crearea celor mai bune condiții posibile pentru ca noi să excelăm în muncă – și, de asemenea, pentru garantarea faptului că noi toți putem realiza ceea ce trebuie să facem. În centrele noastre de service, aceste principii de leadership sunt puse în aplicare în numeroase moduri. Liderii noștri reprezintă ei înșiși Spiritul Hakkapeliitta și urmăresc să ne inspire prin puterea exemplului. Ei joacă rolul unui model în ceea ce privește comportamentul cinstit, corect și egal, respectându-și întotdeauna promisiunile. Ei discută chestiunile cu noi și se asigură că deciziile luate sunt transparente pentru noi.

Liderii noștri caută, de asemenea, moduri pentru ca noi – echipa lor – să ne dezvoltăm aptitudinile, să acționăm și să luăm decizii în mod independent. Știm că putem primi sarcini mai dificile și mai multă responsabilitate, dacă solicităm acest lucru. Uneori, nu facem totul cum trebuie și este în regulă: împreună, putem învăța din orice obstacol pe care îl întâlnim.

Liderii noștri au un rol cheie în indicarea direcției de parcurs, transpunând strategia companiei noastre într-un plan pe termen lung și în activitățile zilnice la nivelul centrului de service. Acest lucru înseamnă că se asigură că noi toți ne înțelegem rolul și ne sprijină, astfel încât, ca echipă, să ne putem atinge obiectivele. Înseamnă, de asemenea, că putem încerca lucruri noi și putem împărtăși experiențe pentru a identifica cele mai bune practici.

Susținuți de liderii noștri, noi toți răspundem pentru calitate și pentru rezultatele muncii noastre, astfel încât să ne putem respecta promisiunea de călătorie în siguranță făcută tuturor clienților și colegilor noștri, indiferent de regiune sau centru de service.

Vrem să stabilim un nou standard pentru leadershipul zilnic

Acesta este tipul de leadership în care credem și pe care fiecare dintre liderii noștri se străduiește să îl îndeplinească. Deoarece vrem ca noi toți să avem o experiență excelentă în calitate de angajați, vrem să stabilim un nou standard pentru leadershipul zilnic, în care liderii noștri sunt nu numai șefii noștri, ci și îndrumătorii noștri.



Liderul Hakkapeliitta și principiile de leadership - Ce înseamnă pentru noi?

CONDUCEREA PRIN PUTEREA EXEMPLULUI

Suntem tratați în mod egal și corect. Suntem ascultați, cunoaștem deciziile care ne privesc și putem avea încredere că promisiunile care ne sunt făcute sunt respectate.

DEZVOLTAREA OAMENILOR

Cunoștințele și experiența sunt împărtășite cu noi, astfel încât să putem acționa în mod independent și să ne putem asuma sarcini mai dificile. Dacă nu reușim de prima dată, suntem sprijiniți pentru a încerca din nou.

INDICAREA DRUMULUI DE PARCŪRS

Știm clar ce urmărim și ce se așteaptă din partea noastră. Beneficiem de sprijinul, de îndrumarea și de feedbackul de care avem nevoie pentru a ne atinge obiectivele.

ÎNCURAJAREA ÎMBUNĂTĂȚIRII

Provocările și obstacolele nu ne încetinesc. Putem încerca și implementa lucruri noi. Cunoaștem cele mai bune practici pe care le putem aplica în situații dificile.

ASUMAREA RESPONSABILITĂȚII PENTRU CALITATE ȘI REZULTATE

Avem obiective care ne inspiră și știm cum și când să le atingem. Când ne descurcăm bine și luăm inițiativă, sărbătorim împreună.

Experiența angajaților: Noi toți facem parte din familia Vianor

Leadershipul face posibil traseul nostru spre succes, însă nu putem avea succes fără ca noi toți să beneficiem de o experiență excelentă în calitate de angajați. Folosim patru elemente pentru a descrie experiența noastră ca angajați la Vianor. Aceste elemente – mândria și profesionalismul, scopul și responsabilitatea, spiritul pozitiv de echipă și călătoria sigură și eficientă la lucru – creează o atmosferă în care noi toți, la nivel individual și ca familie, putem avea succes.

Pentru început, noi toți ne mândrim că aparținem familiei Vianor: O familie globală de profesioniști de top. Noi toți avem dreptul și oportunitatea de a ne dezvolta aptitudinile, pentru a deveni experți în domeniul ales, îmbunătățindu-ne și învățând mereu la lucru și de la membrii echipei noastre. În practică, aceasta poate însemna lucruri precum rotația posturilor – însoțim un coleg în activitatea sa și învățăm din ceea ce face în domeniul său.

Noi toți contribuim la oferirea unor călătorii sigure pentru clienții noștri

Sentimentul de a avea un scop vine din îngrijirea vehiculelor clienților noștri în cel mai sigur mod posibil, astfel încât ei să se poată concentra pe lucrurile care contează cel mai mult. Indiferent care sunt sarcinile noastre individuale, noi toți contribuim la oferirea unor călătorii sigure pentru clienții noștri. În plus, cu cât ne putem influența mai mult munca, cu atât devine mai importantă. La Vianor, inițiativele de îmbunătățire nu sunt un privilegiu rezervat doar câtorva persoane alese: În familia noastră, oricine poate face sugestii și poate exprima idei.





Credem că un spirit pozitiv de echipă derivă din aprecierea celorlalți și demonstrarea acestui lucru. Este aproape de la sine înțeles: Diversitatea este punctul nostru forte. Fiecare membru al familiei Vianor are aceleași oportunități și ne tratăm unii pe alții în mod egal, indiferent de rasă, etnie sau alte atribute. Noi toți facem un efort în plus pentru a vedea cu ce îi putem ajuta pe colegii sau pe clienții noștri. Rolurile și responsabilitățile clare la lucru ne permit să facem tot posibilul, garantând, în același timp, siguranța tuturor.

Noi toți avem dreptul la o călătorie sigură și eficientă la lucru. Aceasta începe cu lucrurile mărunte, cum ar fi păstrarea unui mediu de lucru ordonat și folosirea instrumentelor potrivite și a echipamentelor de protecție personală pentru sarcina în cauză. Când garantăm propria siguranță, garantăm, de asemenea, siguranța clienților noștri.

Ideile și experiențele noastre sunt apreciate

Putem influența experiența noastră ca angajați nu numai prin acțiunile noastre, ci și prin oferirea de feedback și exprimarea opiniei noastre prin sondaje sau pur și simplu discutând cu șefii. Ideile noastre sunt ascultate și experiențele noastre sunt apreciate. Toată lumea este interesată să știe cum ne descurcăm – nu numai colegii și șeful nostru, ci și cei care lucrează în conducerea rețelei

Când putem în practică cele patru elemente ale experienței angajaților – mândria și profesionalismul, scopul și responsabilitatea, spiritul pozitiv de echipă și călătoria sigură și eficientă la lucru – zi de zi, ne dezvoltăm și ne îmbunătățim continuu. Vrem nu numai să ne îmbunătățim ca profesioniști, ci, de asemenea, să contribuim la dezvoltarea întregi rețele și a călătoriei sigure pe care o oferim. În fond, acest lucru ne garantează că putem avea în continuare succes ca rețea pe viitor.

Rutinele zilnice pe drumul nostru către succes

Leadershipul și experiența angajaților nu sunt lucruri teoretice, ci acțiuni reale prezente în rutinele noastre zilnice. La un nivel superior, un plan de afaceri anual la nivel de centru de service este cel care ne ghidează munca de zi cu zi. Când facem planuri pentru anul următor, toată lumea știe care sunt obiectivele noastre, ce urmează și ce se așteaptă de la noi. Liderii noștri răspund de stabilirea obiectivelor la nivel de centru de service și de planificarea operațiunilor la un nivel mai detaliat pe baza planului de afaceri. De aici provin și obiectivele noastre individuale.

Ne adunăm la întâlnirile noastre periodice de echipă

În cadrul întâlnirilor noastre periodice de echipă, urmărim progresul nostru în raport cu planul și cu obiectivele. Acestea reprezintă una dintre cele mai importante ocazii pentru noi toți de a ne întâlni pentru a evalua cum ne descurcăm – pentru a împărtăși informații importante legate de activitate, cum ar fi cifrele din vânzări sau problemele de siguranță. În aceste ocazii, discutăm, de asemenea, cum să ne îmbunătățim suplimentar centrele de service, cum să ne îmbunătățim siguranța și, bineînțeles, ne sărbătorim succesele!

Avem, de asemenea, discuții de dezvoltare periodice, individuale, care ne oferă ocazia de a discuta despre performanțele noastre și cum merg lucrurile pentru noi la lucru, precum și de a ne exprima dorințele și așteptările pentru viitor. În cadrul acestor discuții

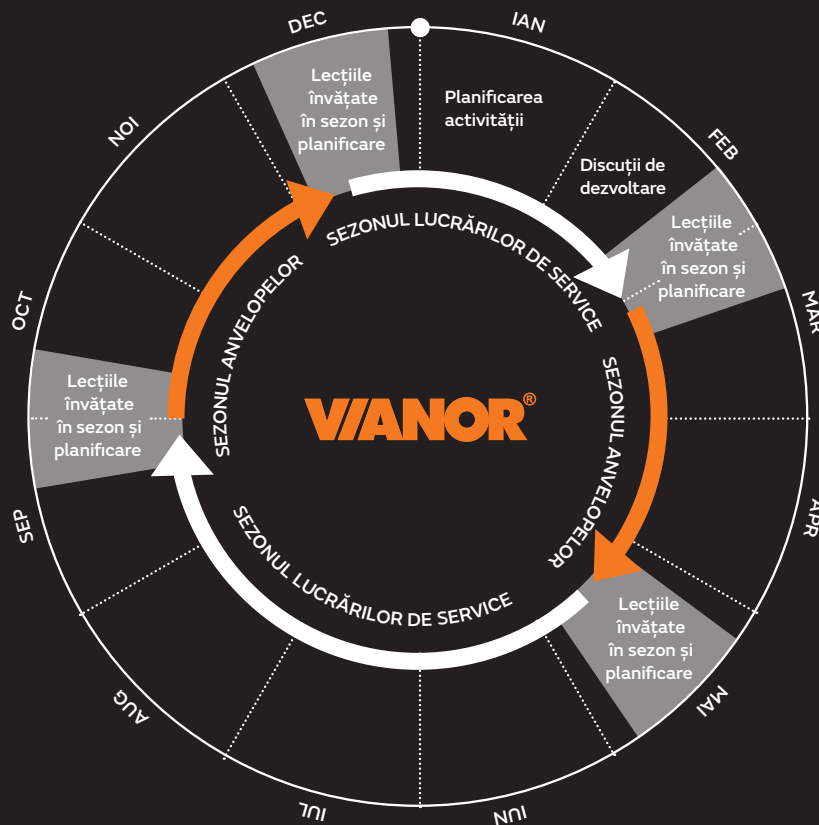
individuale, noi, împreună cu șefii noștri, ne stabilim obiectivele și putem propune, de asemenea, un plan propriu de dezvoltare a competențelor, care este un plan de acțiune practic pentru consolidarea aptitudinilor noastre. Deși cel mai bun mod de a învăța este la lucru, avem ocazia de a participa la cursuri oficiale de instruire – de exemplu, prin intermediul platformei eAcademy, unde ne putem dezvolta aptitudinile oriunde și oricând.

Activitatea noastră are un caracter sezonier pronunțat, iar abilitatea noastră de a ține pasul pe drumul către succes este testată în cele mai aglomerate perioade din an. Când ne pregătim bine pentru perioadele de vârf următoare, ne putem concentra pe a ne face treaba rapid și eficient, atunci când volumul de lucru este ridicat. Acest lucru înseamnă că noi toți suntem pregătiți pentru a reacționa în orice situații care se ivesc și că ne putem sprijini unii pe alții în aceste perioade aglomerate.

După ce trec perioadele de vârf, este important să reflectăm la modul în care ne-am descurcat și să evaluăm modul în care am făcut față testului. Purtarea unei discuții deschise despre ceea ce a mers bine și ce s-ar putea îmbunătăți (de exemplu, în procesele noastre și în organizarea muncii) ne ajută să învățăm din perioadele de vârf și să ne pregătim și mai bine pentru sezonul următor. Important este să împărtășim ceea ce am învățat, deoarece ne ajută nu numai pe noi: Poate fi, de asemenea, util pentru alte centre de service când se pregătesc pentru sezonul următor.



Activitățile principale într-un calendar anual al centrului de service



Planificarea activității

Planuri anuale la nivel de centru de service, inclusiv planificarea operațiilor și stabilirea obiectivelor

Discuții de dezvoltare

Discuții cu managerul despre performanțele individuale și stabilirea obiectivelor

Lecțiile învățate în sezon și planificare

Împărtășirea lecțiilor învățate din sezonul anterior și pregătirea pentru sezonul următor

Obiectivul nostru suprem și cercul succesului

Obiectivul nostru suprem este să oferim o experiență extraordinară clienților. Credem că experiența valoroasă oferită clienților este creată de noi toți și că totul începe de la o experiență excelentă a angajaților. Angajații implicați se asigură că toți clienții noștri pleacă de la centrul de service mai mulțumiți decât la sosire.

Știm că, atunci când clienții noștri sunt mulțumiți, activitatea noastră este una sănătoasă. Atunci când clienții noștri au încredere în noi, ne sunt loiali – și noi suntem furnizorul lor preferat de anvelope și service auto. Acest lucru ne sporește vânzările și rentabilitatea și creează mai multe oportunități de dezvoltare pentru noi. La rândul său, acest lucru ne influențează în mod pozitiv experiența noastră în calitate de angajați.

Pentru obiectivul nostru suprem, putem stabili obiective și indicatori pentru experiența clienților, experiența angajaților, vânzări și rentabilitate. Putem urmări cât de bine ne descurcăm în ceea ce privește aceste obiective stabilite. Prin evaluare, ne putem asigura că suntem gata de drum, că ne satisfacem clienții și că le furnizăm cele mai sigure călătorii cu putință.

